

# Carta dei Servizi 2019

Gruppi Appartamento  
di Biella

Anteo Cooperativa Sociale Onlus



[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)  
[anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)  
Facebook Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Data di emissione Gennaio 2019  
Revisione n° 04

La carta dei servizi .....	6
Presentazione del servizio e mission .....	6
Presentazione del Servizio di Residenzialità e destinatari .....	6
Mission.....	7
Come raggiungere i servizi.....	8
Organizzazione degli spazi.....	9
Domanda di accesso e accoglienza .....	10
Iter di inserimento .....	10
Documentazione richiesta per l'ingresso .....	11
Ingresso .....	11
Periodo di osservazione .....	12
Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) .....	12
Ricoveri ospedalieri .....	13
Dimissioni .....	13
Conservazione del posto .....	13
Staff operativo.....	14
Organigramma Funzionale.....	14
Attività ruoli e funzioni degli operatori .....	14
Modello organizzativo e programma delle attività .....	17
Programma delle attività .....	17
Riunione utenti .....	18
Giornata tipo .....	20
Servizi Offerti .....	21
Servizi di base compresi nella retta .....	21
Assistenza psicologica.....	21

Interventi educativi.....	21
Assistenza socio-sanitaria e tutelare .....	21
Servizi a carico dell'utente .....	21
Informazioni relative alla retta .....	21
Relazioni con il Territorio:.....	22
Modalità di coinvolgimento dei volontari .....	22
Progetti di controllo della qualità .....	23
Obiettivi di miglioramento .....	23
Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela .....	24
Diritti degli utenti .....	24
Doveri degli utenti .....	24
Privacy e criteri di tutela .....	25
Segnalazioni e Reclami .....	25

*Gentile Signora ed Egregio Signore,*

*Le porgiamo il benvenuto  
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce  
la “Carta dei Servizi”  
dei Gruppi Appartamento a Media e Bassa Protezione  
e dei Nuclei di Convivenza di Biella*

*L'équipe del Servizio*

## La carta dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità organizzative adottate, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione, i criteri di tutela e i diritti e doveri degli utenti.

I *destinatari* della Carta dei Servizi sono gli utenti, i familiari e tutti gli operatori e i servizi che lavorano in rete con il Servizio Residenziale.

## **Presentazione del servizio e mission**

### *Presentazione del Servizio di Residenzialità e destinatari*

Le strutture residenziali, Gruppi Appartamento e Nuclei di Convivenza, nascono dall'esigenza di individuare tipologie di risposte personalizzate e flessibili per soggetti psichiatrici con differente bisogno terapeutico – riabilitativo. Esse sono caratterizzate da differenti livelli di protezione e sono pensate per accompagnare utenti, già in possesso di sufficienti capacità di autogestione, in un percorso graduale di acquisizione progressiva di autonomie.

I programmi terapeutico - riabilitativi sono di medio o lungo periodo e vengono attuati attraverso interventi socio-sanitari, educativi e assistenziali.

La permanenza negli appartamenti ha la funzione di sostenere ed accompagnare le persone che esprimono un disagio ed una sofferenza psichica, nella riappropriazione della propria dignità e della propria autonomia. Le attività riabilitative sono volte a promuovere il miglioramento della qualità della vita e l'acquisizione o il consolidamento delle abilità sociali e abitative.

All'interno delle varie tipologie di appartamento sono previsti diversi livelli di assistenza:

- Gruppo Appartamento di Ponderano: assistenza 6 ore al giorno;
- Gruppo Appartamento Faccenda: assistenza 6 ore al giorno;
- Gruppo Appartamento del Vernato: assistenza 4 ore al giorno;
- Nuclei di Convivenza: assistenza flessibile in base alle esigenze.

Gli utenti provengono da altre strutture residenziali o dalla propria abitazione e vengono accompagnati ad adattarsi al nuovo ambiente di vita, che prevede una convivenza con altri utenti, mediante interventi volti al sostegno della quotidianità, al miglioramento delle competenze abitative e allo sviluppo delle capacità di instaurare positivi rapporti di convivenza.

### *Mission*

Il servizio fonda il proprio operato su valori quali il riconoscimento della persona come essere unico ed irripetibile, con il suo diritto di scegliere, di progettare la propria giornata e la propria vita, di partecipare secondo le proprie possibilità alla vita sociale, di avere una vita affettiva, di ricevere cure, di lavorare.

La metodologia operativa si fonda principalmente su:

- rispetto e aderenza al contratto stipulato con la persona;
- integrazione con la rete sociale e amicale della persona.

L'obiettivo fondamentale è di offrire uno spazio nel quale le persone possano esercitare la propria socialità e riscoprirne il piacere, sperimentandosi in un contesto parzialmente protetto.

Obiettivi fondanti:

- potenziare le autonomie di base, realizzando attività e iniziative per la promozione dei diritti di cittadinanza;
- promuovere la costruzione e la ricostruzione di relazioni e reti amicali, familiari e sociali;
- restituire competenze e contrattualità alla persona sofferente di disturbi mentali mediante il potenziamento delle sue abilità residue;
- ridurre la frequenza e/o l'intensità di comportamenti disfunzionali legati alla patologia psichiatrica.

*Come raggiungere i servizi*

I Gruppi Appartamento sono:

- Ponderano: piazza Garibaldi n. 1 Ponderano (5 posti): è situato nella piazza centrale del paese, nelle cui vicinanze si trovano tutti i servizi pubblici (banca, ufficio postale, ambulatorio del medico di base, bar, negozio di alimentari, pizzeria) ed è raggiungibile da Biella con l'autobus.
- Faccenda: via Vittorio Veneto 105 (5 posti): è situato nella frazione Borgo San Lorenzo di Mongrando, luogo tranquillo, raggiungibile dalle linee extraurbane Biella – Mongrando e Arro – Ivrea.
- Vernato: via Costa del Vernato n. 31 Biella (8 posti): raggiungibile con l'autobus. In pochi minuti a piedi è possibile raggiungere il centro commerciale ed i



giardini Zumaglini dove fermano tutti gli autobus per le zone urbane ed extraurbane della città.

I nuclei di convivenza si trovano in diversi quartieri centrali del comune di Biella e costituiscono, a tutti gli effetti, private abitazioni.

### *Organizzazione degli spazi*

Il gruppo appartamento di **Ponderano** è un alloggio situato al secondo piano di una palazzina nella piazza centrale del paese ed è composto da una cucina, un salotto, un ufficio, due bagni, una camera da letto doppia ed una tripla.

Il Gruppo appartamento di **Mongrando** è attivo dal mese di novembre 2013; è situato all'interno del Centro Socio Culturale Faccenda. L'edificio è stato assegnato dal Pio Istituto Faccenda in concessione gratuita all'associazione Per Contare di Più e destinato, fin dalla sua prima ristrutturazione, a ospitare un Centro diurno per persone con problematiche psichiatriche. Nel corso degli anni sono stati effettuati ulteriori lavori di recupero, che con la costruzione di una nuova ala nel 2003 hanno portato la struttura alla sua attuale conformazione. L'alloggio è situato al primo piano ed accoglie cinque persone. Dispone di ampi locali: sala, cucina, due camere da letto, tre bagni. ano giorno comprensivo di angolo cottura e sala da pranzo, v due camere da letto ed un bagno.

Il Gruppo Appartamento del **Vernato** si trova in via Costa del Vernato 31 a Biella; è una struttura residenziale, attiva dal 1997, di proprietà del Comune, data in comodato al CSM. È inserita in un antico edificio, costituito da 4 mini appartamenti di ringhiera distribuiti su due ali che si affac-

ciano su un cortile comune centrale. Ogni appartamento ospita 2 persone ed è formato da una zona giorno con angolo cottura, una camera da letto doppia ed un bagno.

I **Nuclei di Convivenza** sono appartamenti di privati cittadini dati in affitto alla Cooperativa Anteo; sono dislocati all'interno della città di Biella.

## **Domanda di accesso e accoglienza**

### *Iter di inserimento*

L'accesso al Servizio avviene su richiesta del Dipartimento di salute mentale (DSM) in base ad un progetto riabilitativo personalizzato predisposto e condiviso dal medico del CSM e dagli operatori della Cooperativa con l'eventuale partecipazione di altri servizi (Servizio Sociale e Sert).

Il medico inviante predispone la richiesta di inserimento corredata da una breve relazione sulla storia sanitaria e sul profilo psico-sociale della persona da inserire e la sottopone per approvazione al responsabile del CSM. Tale relazione verrà successivamente presentata in sede di riunione collegiale all'équipe che si occuperà della persona.

Una volta deciso l'inserimento, il Responsabile del Servizio, in collaborazione con l'équipe, concorda con il Centro di Salute mentale il Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) e si designano le figure di riferimento (Unità Multidisciplinare del Progetto). L'indagine conoscitiva può essere approfondita mediante una visita a domicilio da parte degli operatori o mediante una visita all'alloggio da parte del candidato all'inserimento.

Ogni utente dispone di specifiche figure di riferimento all'interno dell'équipe (operatore tutor).

Le variazioni in itinere del Progetto Riabilitativo Personalizzato con eventuale relativa dimissione vengono concordate tra il medico, la famiglia, l'utente e i servizi coinvolti.

### *Documentazione richiesta per l'ingresso*

- carta d'identità, codice fiscale, patente di guida (se presente), tesserino sanitario, eventuale certificato di esenzione ticket, eventuale attestato di invalidità civile; nomina dell'eventuale tutore / curatore / amministratore di sostegno;
- documentazione sanitaria e terapia farmacologia in essere.

All'ingresso in alloggio per ogni utente viene aperta una cartella personale, dove vengono registrati i dati personali, il programma individuale, l'andamento e le variazioni del programma, gli interventi effettuati e altre informazioni significative.

### *Ingresso*

L'ingresso è preceduto da un incontro cui partecipano: l'utente, i suoi famigliari, lo psicologo responsabile organizzativo della struttura, il medico del Centro di Salute mentale responsabile del progetto terapeutico, il medico del Centro di Salute mentale responsabile clinico della struttura e i rappresentanti dei Servizi pubblici coinvolti nella stesura del progetto. In questa occasione tutti i partecipanti prendono visione e firmano il Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP).

### *Periodo di osservazione*

Nei primi tre mesi di permanenza il personale si impegna ad effettuare una valutazione delle risorse e delle disabilità dell'utente e degli ambiti su cui focalizzare l'intervento.

Al termine di tale periodo di osservazione si svolge un incontro di verifica e restituzione tra i soggetti che hanno sottoscritto il PRP, che può essere ridefinito e possono essere fissati nuovi obiettivi da raggiungere attraverso la permanenza in appartamento.

### *Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP)*

Attraverso il Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) si definiscono gli obiettivi raggiungibili e la valutazione dei bisogni dell'utente.

Il PRP permette di realizzare un percorso riabilitativo integrato, capace di valorizzare le risorse personali e la rete sociale della persona.

Le sue caratteristiche principali sono:

- è individuale;
- ha esiti misurabili in quanto orientato a specifici obiettivi;
- ha come scopo il potenziamento di abilità relazionali e funzionali;
- ha una durata definita, di norma un anno;
- prevede verifiche intermedie, di norma semestrali ma definibili in base all'andamento del progetto, che permettono di orientare l'intervento in base ai risultati ottenuti e alle eventuali nuove esigenze via via sopraggiunte.

### *Ricoveri ospedalieri*

In caso di ricovero ospedaliero, in assenza di familiari o tutori/curatori, la struttura garantisce:

- il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni di tipo clinico;
- i cambi biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'ospite.

### *Dimissioni*

Le dimissioni degli utenti avvengono in conformità a quanto previsto dal Progetto Riabilitativo Personalizzato.

La presa in carico termina al verificarsi di specifici eventi o richieste:

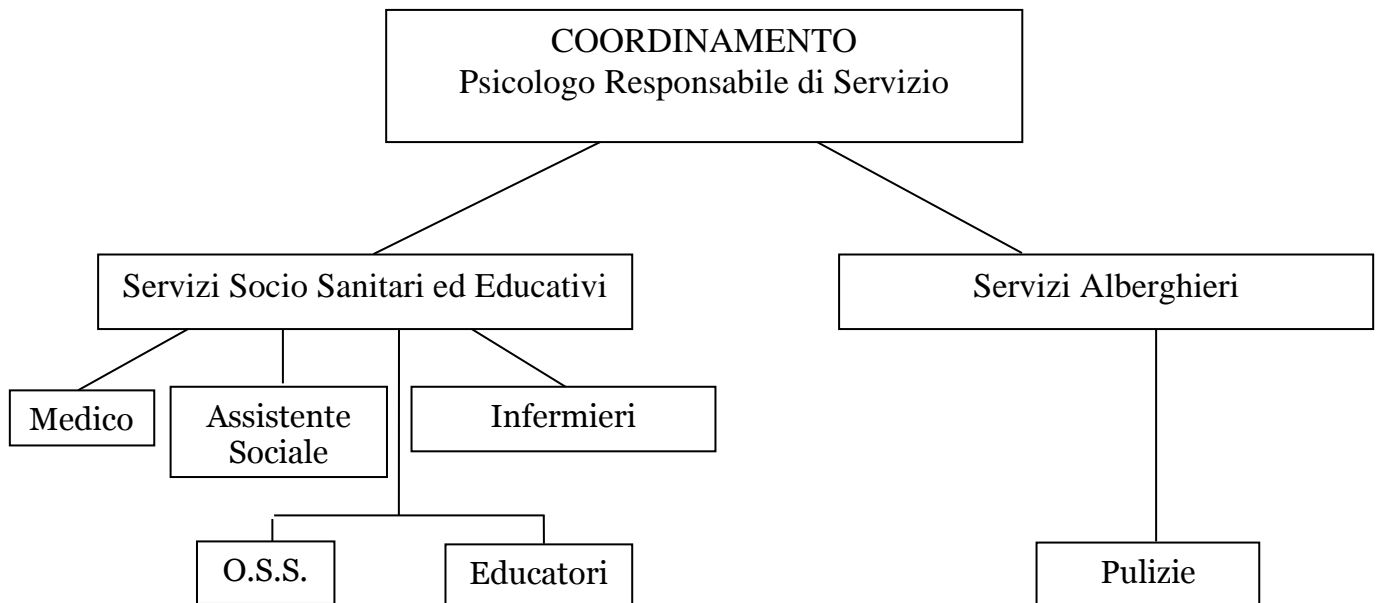
- il progetto individuale prevede il passaggio ad altro Servizio;
- l'utente interrompe il suo progetto anticipatamente.

### *Conservazione del posto*

In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto salvo disposizioni diverse.

## Staff operativo

### *Organigramma Funzionale*



### *Attività ruoli e funzioni degli operatori*

#### PSICOLOGO RESPONSABILE

- partecipa alla stesura dei PRP ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica dei PRP all'interno dell'équipe di lavoro;
- svolge i colloqui individuali e le riunioni con gli utenti;
- coordina gli operatori all'interno del gruppo di lavoro (si occupa della gestione del personale, del monitoraggio dei bisogni formativi e della formazione);
- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute mentale, con i servizi coinvolti nella gestione del caso, con le famiglie degli utenti, con le associazioni di volontariato, con il vicinato, con la rete territoriale;

- programma e partecipa a momenti di confronto con gli altri servizi della rete territoriale (Riabilitazione Lavorativa, Centro Diurno) per la condivisione degli interventi su ognuno dei tre assi riabilitativi principali (casa, lavoro, socialità);
- è responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001.

#### COORDINATORE EDUCATIVO

- si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni, organizzazione settimanale degli interventi individuali, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economale;
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;
- si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione.

#### EDUCATORE PROFESSIONALE

- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PRP per gli utenti di cui è tutor;
- supporta l'utente nella promozione delle abilità personali, nell'ampliamento degli spazi di autonomia, nella cura dei rapporti familiari ed amicali, nella costruzione di una rete di relazioni interpersonali positive;
- conduce le attività riabilitative psico-sociali, gli interventi educativi individuali e di gruppo;
- supporta l'utente nella gestione delle terapie farmacologiche;

- mantiene contatti con i famigliari, con i Servizi del territorio e la rete del volontariato.

#### ASSISTENTE SOCIALE

- effettua l'analisi dei bisogni sociali della persona;
- rileva problemi emergenti legati al contesto socio-economico e alla rete sociale della persona;
- gestisce e coordina attività riabilitative con gli utenti.

#### OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)

- supporta l'utente nella progressiva acquisizione di autonomie in tutti gli aspetti della cura di sé, dall'igiene personale all'abbigliamento, dall'alimentazione alla cura degli spazi di vita;
- accompagna l'utente negli acquisti;
- supporta l'utente nella gestione delle terapie farmacologiche;
- accompagna l'utente nel disbrigo delle varie pratiche burocratiche (invalidità, banca, ecc.);
- accompagna e supporta l'utente nelle visite mediche specialistiche.

*Numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale*

Nei Gruppi Appartamento la presenza dell'operatore è garantita nell'arco della giornata in particolare nelle fasce orarie del primo mattino, dei pasti, della sera. Sono programmati anche interventi individualizzati in tutto l'arco della giornata.



Nei Nuclei di Convivenza l'assistenza fornita dagli operatori è variabile, in base a quanto previsto dal Progetto Riabilitativo Individualizzato.

Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti all'interno dei gruppi Appartamento.

### **Modello organizzativo e programma delle attività**

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso i Gruppi Appartamento e i Nuclei di Convivenza sono:

- attuazione di un Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) per ciascun utente;
- modalità di lavoro in équipe multiprofessionale;
- procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività.

#### *Programma delle attività*

Gli interventi riabilitativi programmati sono *di gruppo o individuali* e possono svolgersi sia all'interno della struttura sia sul territorio.

#### ATTIVITÀ INDIVIDUALI

##### Aree di intervento

##### Area assistenziale:

- gestione del denaro;
- gestione della casa;
- cura di sé (igiene, alimentazione, abbigliamento);
- aspetti sanitari (farmaci, visite).

Area emotivo - relazionale:

- supporto all'utente nell'elaborazione di corrette e adeguate modalità di espressione delle proprie emozioni o richieste di aiuto;
- supporto nella gestione dei rapporti interpersonali;
- socializzazione (si favorisce un buon inserimento dell'utente nel territorio e lo si supporta nella ricerca autonoma di risorse per il tempo libero);

Rapporti con le famiglie:

- mediazione in caso di situazioni conflittuali, incentivazione dei rapporti con i familiari;
- informazioni rispetto alla disponibilità di servizi sul territorio e modalità per accedervi;
- confronto costante con i famigliari sull'andamento del progetto e coinvolgimento all'interno del progetto stesso in specifiche attività.

Supporto ai progetti di inserimento lavorativo:

- si sostiene e motiva l'utente nella ricerca di adeguate soluzioni lavorative al fine di raggiungere una maggiore autonomia economica tale da favorire una maggiore emancipazione.

*Riunione utenti*

Una volta alla settimana lo psicologo, affiancato dall'operatore in turno, conduce uno spazio di confronto e sostegno offerto agli utenti del gruppo appartamento. Spesso la riunione è lo strumento principale per trovare risposte adeguate a momenti di conflittualità interna e per comprendere dinamiche relazionali che si sono sviluppate con gli altri utenti e/o con persone esterne alla struttura.

La modalità di conduzione della riunione è quella del gruppo di auto-mutuo-aiuto, ove vengono valorizzate le risorse di tutti i partecipanti e viene favorita l'appropriazione di capacità di trovare soluzioni proprie attraverso la condivisione di vissuti, difficoltà, situazioni critiche, singole esigenze.

*Giornata tipo*

<b>Orario</b>	<b>Attività</b>
Entro le ore 8,00	Sveglia in autonomia, igiene e colazione.
8,00 - 9,00	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore; Distribuzione delle sigarette e quote giornaliere, se previsto dal progetto individuale;
9,00 - 11,00	Interventi domiciliari specifici in base alla programmazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- cura della casa;</li> <li>- acquisti e spese;</li> <li>- accompagnamenti per visite sanitarie anche presso il presidio ospedaliero o ambulatorio CSM.</li> </ul> Frequenza delle attività al Centro Diurno, da raggiungere autonomamente; Svolgimento delle attività lavorative ( tirocini).
12,00 - 14,00	Pranzo, con eventuale supporto dell'operatore in base al progetto individuale.
14,00 - 18,00	Interventi domiciliari specifici in base alla programmazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- cura della casa;</li> <li>- acquisti e spese;</li> <li>- accompagnamenti per visite sanitarie anche presso il presidio ospedaliero o ambulatorio CSM.</li> </ul> Frequenza delle attività al Centro Diurno, da raggiungere autonomamente; Svolgimento delle attività lavorative ( tirocini); Attività per la cura di sé (es. parrucchiere, pedicure) in autonomia.
18,00 - 21,00	Assunzione della terapia farmacologica in presenza dell'operatore. Cena, con eventuale supporto dell'operatore in base al progetto individuale. Colloqui individuali con l'operatore.
21,00 - 8,00	Eventuali uscite serali (cena, bar, visite ad amici), concordate con gli operatori. Possibili incontri con amici presso l'appartamento. Preparazione autonoma per la notte e riposo.

Nei Nuclei di Convivenza ogni utente organizza la sua giornata svolgendo le attività quotidiane con un'autonomia che varia in base al progetto individuale condiviso tra l'utente stesso, il servizio ed il CSM. L'operatore, al bisogno, supervisiona o sostiene l'utente nell'assunzione della terapia e in ogni altra attività. L'incontro domiciliare settimanale è un momento privilegiato di relazione e confronto tra l'operatore e l'utente.

### *Servizi Offerti*

#### SERVIZI DI BASE COMPRESI NELLA RETTA

*Assistenza psicologica*

*Interventi educativi*

*Assistenza socio-sanitaria e tutelare*

#### SERVIZI A CARICO DELL'UTENTE

### *Informazioni relative alla retta*

La retta si compone di una **quota sanitaria** e di una quota alberghiera. La quota sanitaria viene corrisposta dal Dipartimento di Salute Mentale con la compartecipazione di eventuali altri Servizi Sanitari coinvolti.

La quota alberghiera è a carico dell'utente ed è pari a:

- **€ 620,00 mensili** per il Gruppo Appartamento Ponderano.

Comprende: affitto e spese condominiali, utenze (luce, gas, acqua, tassa smaltimento rifiuti, canone RAI), ammortamento arredi e utensili, vitto e materiali di consumo, servizio di pulizie, manutenzioni ordinarie.

- **€ 520,00 mensili** per i Gruppi Appartamento Vernato e Gruppo Appartamento Mongrando.

Comprende: affitto e spese condominiali, utenze (luce, gas, acqua, tassa smaltimento rifiuti, canone RAI), ammortamento arredi e utensili, vitto e materiali di consumo, manutenzioni ordinarie.

– **€ 370,00 mensili** per i Nuclei di Convivenza.

Comprende: affitto e spese condominiali, utenze (luce, gas, acqua, tassa smaltimento rifiuti), ammortamento arredi e utensili, manutenzione ordinaria della caldaia, tinteggiatura periodica degli ambienti, servizio di gestione amministrativa.

La quota alberghiera è da corrisondersi mensilmente in via anticipata entro il giorno 5 del mese di competenza, con le modalità previste all'interno del contratto di inserimento.

#### *Relazioni con il Territorio:*

**Servizi pubblici:** Dipartimento di Salute Mentale, Servizi Sociali, Medici di Medicina Generale, Sert;

**Privato sociale:** Cooperativa Sociale “Orso blu”, Cooperativa Sociale “Gran Menù”, Cooperativa Sociale di Ponderano;

**Associazioni di Volontariato:** Associazione di volontari La Carrozza Bianca, Parrocchie, Associazione volontari San Vincenzo.

#### *Modalità di coinvolgimento dei volontari*

I volontari possono essere individuati tra le associazioni presenti nel territorio o tra persone ancora non impegnate nel servizio, ma sensibili alle problematiche umane e sociali.

Ogni volontario deve essere iscritto ad una associazione che provvede a fornire tutte le coperture assicurative previste dalle vigenti norme.

La Cooperativa stipula con ognuna delle associazioni di volontariato idonea convenzione che definisce i termini della collaborazione in atto (legge quadro sul volontariato 266 del 11/08/1991 e successive modifiche).

### **Progetti di controllo della qualità**

Il Servizio di Residenzialità si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti mediante questionari rivolti agli utenti e ai familiari e/o tutori e attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

La valutazione del servizio viene effettuata utilizzando strumenti quali schede di rilevazione, incontri di verifica, supervisione, ecc. ed è finalizzata a cogliere il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

### *Obiettivi di miglioramento*

Il Servizio di Residenzialità si propone di migliorare il servizio reso ai propri utenti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di utenti e familiari nell'elaborazione del Progetto Riabilitativo Personalizzato;
- l'accompagnamento degli utenti alla fruizione autonoma delle opportunità che offre il territorio;
- la revisione annuale del Regolamento Interno previo confronto e approvazione da parte dei partecipanti;

## **Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela**

### *Diritti degli utenti*

Il Servizio di Residenzialità si impegna affinché agli utenti vengano riconosciuti i seguenti diritti:

- diritto di cittadinanza;
- diritto di parola e di ascolto;
- diritto di partecipazione;
- diritto di libera espressione;
- diritto di pensiero;
- diritto all'autonomia;
- diritto di critica;
- diritto di informazione;
- diritto di protezione;
- diritto di cura;
- diritto di riservatezza;
- diritto di prevenzione;

### *Doveri degli utenti*

Gli utenti si impegnano a:

- occuparsi della cura di sé (igiene, abbigliamento, alimentazione, terapia farmacologica) e della casa;
- partecipare alle attività, esterne ed interne previste dal Progetto Riabilitativo Personalizzato;
- rispettare gli altri utenti e gli operatori, rivolgendosi loro in modo corretto ed evitando aggressioni verbali e/o fisiche;
  - partecipare alla riunione settimanale del servizio.

All'interno di ogni appartamento è vietato:



- fumare;
- introdurre e consumare bevande alcoliche e sostanze stupefacenti;
- ascoltare ad alto volume televisione, radio, Cd, ecc;
- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone.

### *Privacy e criteri di tutela*

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli utenti si è previsto:

- la partecipazione informata dell'utente e dei familiari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PRP;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzata alla tutela dell'utente.

### *Segnalazioni e Reclami*

La Comunità garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

### Segnalazione alla struttura:

- di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura
- mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

### Segnalazione alla sede centrale:

E' altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo [segnalazioni@gruppoanteo.it](mailto:segnalazioni@gruppoanteo.it)
- a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)
- inviando un sms al numero 347 9772091 indicando prima del testo il codice:
  - 307 per il Gruppo Appartamento Ponderano
  - 314 per il Gruppo Appartamento Faccenda
  - 327 per il Gruppo Appartamento Vernato
  - 306 per i Nuclei di Convivenza

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo.

In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Gruppo Appartamento Vernato, Gruppo Appartamento di Ponderano e Nuclei di Convivenza Biella

Strada Campagné 7/a (2<sup>^</sup> piano)

13900 Biella

Tel. e fax 0158407910

E-Mail : [ga.biella@gruppoanteo.it](mailto:ga.biella@gruppoanteo.it)

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Mariavittoria Leone

Gruppo Appartamento Faccenda

Via Vittorio Veneto 105

13888 Mongrando (Bi)

Tel. 015667823

E-Mail: [faccenda@gruppoanteo.it](mailto:faccenda@gruppoanteo.it)

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Pamela Cinti

Anteo Cooperativa Sociale Onlus

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail: [anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)

[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)

*La Carta dei servizi viene emessa a Gennaio di ogni anno, a seguito di una revisione, per la verifica della validità dei contenuti.*



**ANTEO**

**Cooperativa Sociale**